

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Topik kajian ini ialah "ISO – Keberkesanan Memenuhi Kehendak Pelanggan: Satu Kajian Kes di Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)".

INTAN Kiara dan INTENGAH telah dianugerahkan persijilan MS ISO 9001 pada 30 April 1997¹. Mulai daripada tahun itu, pelaksanaan kursus INTAN dibuat berpandukan prosedur kerja di bawah sistem kualiti yang ditetapkan di bawah ISO 9001. Matlamat utama pelaksanaan ini ialah bagi memastikan perkhidmatan yang dihasilkan melalui prosedur yang telah ditetapkan dapat memenuhi kehendak pelanggan iaitu peserta-peserta yang datang berkursus. Kehendak pelanggan dilihat daripada perspektif kualiti kursus yang dihadiri, sama ada pelanggan berpuas hati dengan keseluruhan pengendalian kursus, sama ada pelanggan merasakan setelah menghadiri kursus, objektif kursus telah tercapai daripada aspek peningkatan pengetahuan, kemahiran dan pemupukan sikap positif terhadap kerja.

¹ Laporan Tahunan 1997, INTAN Kuala Lumpur 1998

1.2 OBJEKTIF KAJIAN

Tujuan kajian ini adalah untuk cuba melihat keberkesanan pelaksanaan ISO di INTAN dalam membantu INTAN memenuhi kehendak pelanggan. Dalam hubungan ini, kajian ini akan cuba menilai sejauh manakah pelaksanaan ISO telah membantu meningkatkan kualiti kursus, dilihat daripada persepsi pelanggan yang datang berkursus.

1.3 RASIONAL KAJIAN

Perkhidmatan Awam telah memperkenalkan pelaksanaan MS ISO 9000 sejak pertengahan tahun 1996². Tujuan utama ialah untuk membantu agensi awam mewujudkan sistem kualiti yang cekap dan berkesan bagi memastikan kualiti perkhidmatan yang dihasilkan adalah konsisten dan dalam masa yang sama memenuhi kehendak pelanggan³. Ini bermakna Matlamat akhir ISO ialah mengekalkan perkhidmatan yang berkualiti yang dapat memenuhi kehendak pelanggan. Dalam usaha memenuhi kehendak pelanggan, ISO menekankan pendekatan jaminan kualiti, iaitu dengan

² Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 2 Tahun 1996 'Garis Panduan Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam'

³ Ibid

melaksanakan tindakan-tindakan yang tersusun dan terancang, bagi memberi keyakinan bahawa perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi keperluan kualiti yang dinyatakan. Pelaksanaan MS ISO 9000 dalam Perkhidmatan Awam adalah berasaskan kepada prinsip rancang apa yang hendak dibuat, dokumentan apa yang dirancang, buat apa yang didokumenkan dan buktikan apa yang dibuat adalah mengikut apa yang telah dirancang⁴. Sistem kualiti yang disediakan dan didokumenkan adalah berasaskan proses utama yang dipilih bagi pelaksanaan MS ISO 9000. Proses utama yang dipilih oleh INTAN ialah proses pengendalian kursus di INTAN yang dibuat berdasarkan prinsip perkhidmatan berkualiti yang dijangka dapat memenuhi kehendak pelanggan. Di dalam perkhidmatan awam, perkhidmatan berkualiti yang memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan antara lain mempunyai ciri-ciri seperti ketepatan, keselesaan, kesopanan, kecekapan, keberkesanan, kebolehpercayaan, jujur, cepat, responsif, keselamatan, 'informativeness' dan 'availability'⁵.

INTAN khususnya INTAN Kiara dan INTAN Jalan Elmud telah mendapat persijilan ISO 9001 pada 30 April 1997. INTAN telah mengekalkan persijilan tersebut sehingga kini (2001) yang bermakna kualiti pengurusan kursus di

⁴ PKPA Bil. 2 Tahun 1996

⁵ Ibid

INTAN Kiara dan INTAN Jalan Elmwood adalah konsisten, dan memenuhi kehendak pelanggan.

Kehendak pelanggan adalah berubah-ubah mengikut masa dan persekitaran. Kehendak yang telah dipenuhi melalui sistem kualiti dan proses kerja yang dirangka pada tahun 1996 dan 1997, belum pasti masih relevan atau mencukupi untuk memenuhi kehendak pelanggan pada tahun 2001. Oleh itu adalah penting untuk melihat dan menilai sejauh mana INTAN pada masa ini, telah dapat memenuhi kehendak pelanggan dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti, dengan adanya proses dan prosedur kerja dalam sistem kualiti di bawah MS ISO 9001.

Kajian ini juga dibuat selaras dengan Dasar Kualiti INTAN iaitu untuk membangunkan potensi sumber manusia sektor awam menuju ke arah kecemerlangan dalam perkhidmatan awam melalui latihan. INTAN juga akan memastikan supaya kehendak pelanggannya dipenuhi melalui pelaksanaan MS ISO 9001⁶. Ini bermakna, INTAN akan menjalankan latihan-latihan yang dapat membangunkan potensi sumber manusia ke arah kecemerlangan. Latihan yang berkualiti, relevan dan berkesan sahaja yang akan dapat membangunkan potensi sumber manusia ke arah

⁶ Laporan Tahunan 2000, INTAN Kuala Lumpur 2001

kecemerlangan. Persoalannya ialah sama ada latihan-latihan yang dijalankan di INTAN adalah berkualiti, relevan dan berkesan dalam membangunkan potensi sumber manusia sektor awam.

Di akhir setiap kursus atau projek latihan yang dijalankan di INTAN, setiap peserta akan diberi peluang untuk membuat penilaian ke atas kursus tersebut dan fasilitator yang terlibat. Walaupun maklumat ini diperolehi dan dibuat analisis bagi melihat pencapaian purata skor penilaian setiap projek latihan, mengikut program (bahagian) yang kini dikenali sebagai pusat dan juga INTAN keseluruhan, namun analisis belum pernah dibuat bagi melihat peningkatan kualiti kursus sebelum dan sesudah persijilan MS ISO diperolehi. Adalah dirasakan perlu analisis begini dibuat bagi mendapatkan gambaran sebenar keberkesanan ISO dalam memenuhi kehendak pelanggan. Maklumat daripada kajian ini juga adalah amat berguna kepada pengurusan INTAN dalam memperbaiki dan meningkatkan keberkesanan kursus sama ada dari segi kurikulum atau pendekatan secara keseluruhannya

1.4 SKOP KAJIAN

Kursus-kursus yang dijalankan di kampus INTAN Kiara dan INTAN Jalan Elmu adalah berasaskan proses dan prosedur kerja dalam sistem kualiti INTAN, yang dibuat berdasarkan piawaian ISO 9001:1994, sebagai menjamin kualiti kursus dalam usaha memenuhi kehendak pelanggan iaitu peserta kursus yang datang berkursus. Proses dan prosedur kerja yang ditetapkan adalah berasaskan spesifikasi ciri-ciri kursus yang berkualiti, mengikut keperluan piawaian ISO 9001:1994 dan kursus yang dihasilkan dijangkakan boleh memenuhi kehendak pelanggan. Kajian ini hanya menumpukan kepada pelaksanaan ISO di Kampus Utama Kiara (yang akan disebut sebagai Kampus Kiara), dan Kampus di Jalan Elmu, Kuala Lumpur (yang akan disebut sebagai INTENGAH).

Maklumat-maklumat bagi kajian ini akan diperolehi melalui perbandingan purata skor penilaian projek latihan bagi INTAN Kiara dan INTENGAH, mengikut tahun, khususnya perbandingan skor penilaian projek latihan sebelum dan sesudah persijilan MS ISO 9001 diperolehi pada tahun 1997. Skor purata ini diperolehi daripada laporan tahunan INTAN. Walau bagaimanapun memandangkan INTAN hanya memulakan sistem penilaian kursus yang diamalkannya sekarang mulai tahun 1996, maka skor purata

sebelum INTAN menerima persijilan MS ISO 9001, hanya boleh didapati bagi tahun 1996 sahaja.

Satu penyelidikan telah dijalankan melalui soalselidik, bagi mendapatkan pandangan dan persepsi peserta kursus mengenai kualiti perkhidmatan projek latihan atau kursus yang dikendalikan oleh INTAN. Peserta-peserta yang dilibatkan adalah peserta-peserta bagi kursus-kursus yang dijalankan di INTAN pada bulan September hingga November 2001. Peserta-peserta ini terdiri daripada peserta yang pernah mengikuti kursus INTAN di kampus Kiara atau INTENGAH sebelum 1997 dan sesudah 1997. Ini bagi melihat persepsi mereka terhadap perbezaan kualiti perkhidmatan kursus sebelum dan sesudah persijilan ISO. Di samping itu juga peserta-peserta yang baru mengikuti kursus semasa juga akan dilibatkan, bagi melihat sejauh mana kehendak mereka sebagai peserta kursus telah dipenuhi, khususnya melihat daripada aspek pengetahuan, kemahiran dan sikap bekerja yang positif.

1.5 BATASAN KAJIAN

Versi baru ISO 9001:2000 telah diperkenalkan oleh International Organisation for Standardisation (ISO), pada 15 Disember 2000. Perkhidmatan Awam masih membuat perancangan pengubahsuaian di mana perlu. Oleh yang demikian, kajian ini hanya akan menumpufokuskan kepada pelaksanaan ISO versi 9001:1994.

Di samping itu memandangkan kajian pelaksanaan ISO ini, hanya tertumpu kepada Kampus Kiara dan INTENGAH, maka kajian tidak akan memberi gambaran keseluruhan prestasi kursus yang dijalankan di semua kampus utama dan kampus cawangan. Walau bagaimanapun ia tidak akan mempengaruhi penemuan hasil kajian kerana setiap kampus yang telah memperolehi persijilan MS ISO berasaskan aktiviti di kampus masing-masing. INTAN Kiara dan INTENGAH memperolehi persijilan MS ISO 9001 adalah berasaskan projek-projek latihan yang mereka kendalikan di kampus masing-masing.

Lebih daripada separuh kursus-kursus yang dikendalikan oleh INTAN keseluruhannya adalah dikendalikan di Kampus Kiara. Contohnya daripada jumlah sebanyak 1102 projek latihan pada tahun 2000, sebanyak 618 projek

iaitu sebanyak 56.1 % latihan (kursus) dibuat di Kampus Kiara. Sekiranya digabungkan kedua-dua kampus Kiara dan INTENGAH, maka ia menjumlahi sebanyak 733 projek latihan dan merupakan 66.5 % daripada projek latihan keseluruhannya⁷.

⁷ Laporan Tahunan INTAN 2000, Unit Penerbitan dan Percetakan INTAN, Kuala Lumpur 2001